

### Rezension: Interkulturelles Training in einer Einwanderungsgesellschaft - 55 Critical Incidents für die Arbeitsfelder Jobcenter, Kommunalverwaltung, Kunst und Polizei

Berninghausen, Jutta

Veröffentlichungsversion / Published Version  
Rezension / review

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Berninghausen, J. (2017). Rezension: Interkulturelles Training in einer Einwanderungsgesellschaft - 55 Critical Incidents für die Arbeitsfelder Jobcenter, Kommunalverwaltung, Kunst und Polizei. [Rezension des Buches *Interkulturelles Training in einer Einwanderungsgesellschaft: 55 Critical Incidents für die Arbeitsfelder Jobcenter, Kommunalverwaltung, Kunst und Polizei*, von B. Franzke, & V. Shvaikovsky]. *interculture journal: Online-Zeitschrift für interkulturelle Studien*, 16(29), 83-85. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-56076-3>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY-NC-ND Lizenz (Namensnennung-Nicht-kommerziell-Keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.de>

#### Terms of use:

This document is made available under a CC BY-NC-ND Licence (Attribution-Non Commercial-NoDerivatives). For more information see: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

# Rezension *Review*

Bettina Frantzke, Vitalia Svaikovska

*„Interkulturelles Training in einer Einwanderungsgesellschaft .  
55 Critical Incidents für die Arbeitsfelder Jobcenter, Kommunalverwaltung, Kunst und Polizei“*

## Jutta Berninghausen

Prof. Dr. , ist Professorin für interkulturelles Management und Diversity in der Fakultät Wirtschaft an der Hochschule Bremen. Sie leitet dort das Hochschulinstitut ZIM, Zentrum für Interkulturelles Managements und Diversity, welches interkulturelle Trainings- Forschung und -Beratung innerhalb und außerhalb der Hochschule anbietet.

Sie studierte Diplompädagogik und promovierte 1989 an der TU Berlin. Neun Jahre Leben und Arbeit in Indonesien, in denen sie für internationale Organisationen in der Entwicklungszusammenarbeit tätig war, haben ihr gezeigt, wie wichtig interkulturelle Kompetenz für den Erfolg internationaler Arbeitsbeziehungen ist.

Wurden Interkulturelle Trainings in der Vergangenheit meistens als Vorbereitung für einen Auslandsaufenthalt angeboten, werden durch die Zuwanderungswelle in letzter Zeit immer häufiger auch Trainings für die Organisation des Zusammenlebens in einer Einwanderungsgesellschaft nachgefragt.

Im Gegensatz zu dem riesigen Bedarf an Handlungsempfehlungen zum Umgang mit interkulturellen Überschneidungssituationen im deutschen Alltag gibt es für diese Bedarfe jedoch immer noch wenig Material und Hilfestellungen. Die meisten verfügbaren Fallbeispiele und Critical Incidents beziehen sich auf den Umgang mit Konfliktpotentialen im Ausland.

Das Buch von Bettina Frantzke und Vitalia Svaikovska schließt hier eine Lücke. In 55 Critical Incidents aus dem öffentlichen Dienst werden schwierige Beratungssituationen mit Ratsuchenden, die einen Zuwanderungshintergrund haben, beschrieben. Konkrete Beispiele aus dem Arbeitsalltag von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der Stadt Mannheim zeigen, „wie und bei welchen Gelegenheiten die einzelnen kritischen Situationen zustande kommen können und wie sich die Akteurinnen und Akteure wappnen können gegen ein vermeidbares Scheitern.“ (S.

5) Das Buch richtet sich sowohl an Praktiker in der Verwaltung als auch an Trainer und Trainerinnen, die interkulturelle Kompetenz in der deutschen Einwanderungsgesellschaft vermitteln oder sich diese im Selbststudium aneignen wollen.

Critical Incidents werden nach Wight als Fallbeschreibungen von Ereignissen beschrieben, „die in einem interkulturellen Interaktionsrahmen zwischen verschiedenen Akteuren stattgefunden und zu Irritationen, Missverständnissen oder Konflikten geführt haben“. (S. 35) Das Besondere an den dargestellten Fällen ist, dass sie migrationspezifische Fragestellungen behandeln, die nicht auf einen einzelnen Kulturraum festgelegt sind.

Bevor die 55 Critical Incidents vorgestellt werden, geben die Autorinnen in den ersten Kapiteln des Buchs eine theoretische Einführung in das Forschungsfeld.

Die Konzepte interkulturellen Lernens von Bennett und Bennett sowie das Sieben Stufen Modell von Hoopes werden kurz eingeführt und unter Berücksichtigung eines erweiterten nicht ethnizierenden Kultur- und Kompetenzbegriffes reflektiert und auf Konzepte der

interkulturellen Kommunikation in einer Migrationsgesellschaft übertragen. Die nächsten beiden Kapitel befassen sich mit dem Forschungsstand sowie mit der konkreten Methode und Analyseverfahren der dargestellten Critical Incidents.

Die vorgestellten Fallbeispiele wurden empirisch erhoben und in der Aus- und Weiterbildung der beiden Autorinnen weiter entwickelt. Unterschiedliche Kulturunterschiede stellen hier nur einen Einflussfaktor für mögliche Interpretationen dar, darüber hinaus werden auch erfahrene Machtasymmetrien, Gruppen- und migrationsspezifische Erfahrungen, Fremdbilder und Vorurteile sowie divergierende Erwartungen zwischen Behördenmitarbeitenden und Klienten bei der Interpretation der Fallbeispiele berücksichtigt. (sehr schön dargestellt in einer übersichtlichen Tabelle auf S. 56, 57).

Alle Beispiele bieten Erklärungsansätze und Lösungsvorschläge an. Besonders gut gefällt mir, dass die an die Fälle als Interpretationshilfe anschließenden Leitfragen die drei Ebenen interkulturellen Lernens auf der Bewusstseins-, Wissens- und Handlungsebene berücksichtigen. Die Eingangsfragen zielen darauf, sich die eigenen Gefühle deutlich machen, vorgefertigte Interpretationen und eventuelle Vorurteile zu erkennen, es gibt Fragen, die einen Perspektivwechsel anregen und Fragen, die das Wissen über die Lebenssituation und die unterschiedlichen Bezugssysteme der Protagonisten thematisieren. Die ausführlichen, an jedes Fallbeispiel anschließenden Antwortmöglichkeiten zu diesen Fragen werden durch einen konkreten, der Situation angemessenen Lösungsvorschlag ergänzt.

Dieses Vorgehen macht das Buch zu einer relevanten und praxisorientierten Lektüre, sowohl eine Hilfestellung für Praktiker, die im beruflichen Kontext Zuwanderer beraten, als auch für Trai-

ner und Trainerinnen, die praktische Fallbeispiele aus diesem Bereich für ihre Trainings nutzen können.

**Franzke, Bettina / Svai-  
kovska, Vitalia (2016):**

*Interkulturelles Training in  
einer Einwanderungsgesell-  
schaft. 55 Critical Incidents  
für die Arbeitsfelder Jobcen-  
ter, Kommunalverwaltung,  
Kunst und Polizei Bielefeld.*

W. Bertelsmann Verlag.

264 Seiten.

Preis 34,90 EUR

ISBN 978-3-7639-5663-0.